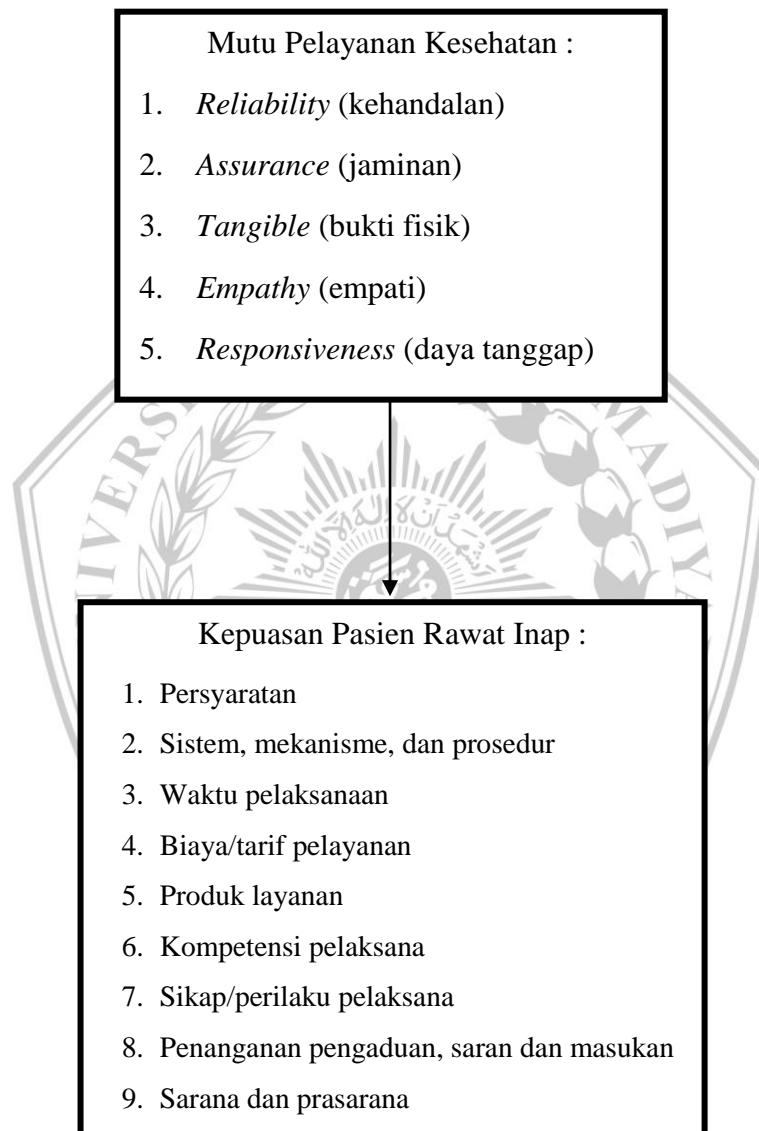


BAB 3

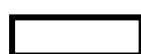
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Bagan 3.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :



Diteliti



Berpengaruh

Sebagai penyedia layanan kesehatan, maka harus memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada pasien. Untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan kesehatan baik atau tidak maka dapat dilakukan dengan cara mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur dengan lima dimensi mutu yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap). Tujuan akhir dari dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu terciptanya kepuasan pasien.

Kualitas penyedia pelayanan kesehatan sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur menggunakan indikator Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu : persyaratan, system mekanisme dan prosedur, waktu pelaksanaan, biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, sikap/perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran masukan, sarana dan prasarana.

Penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit selalu berusaha memberikan mutu pelayanan kesehatan yang terbaik. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu rawat inap. Mutu pelayanan pasien di ruang rawat inap sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien rawat inap sangat menentukan mutu pelayanan yang diterimanya. Pelayanan kesehatan yang bermutu selalu berupaya memberikan harapan kepada pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

3.2 Hipotesis Penelitian

Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Blitar.

